

Jótállás, Garancia, Panaszügyintézés

Panaszügyintézés menete és lehetőségei

1. Vállalkozásunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben a vásárlónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a email-ben, vagy levél útján is közölheti.
2. A webáruház a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a webáruház a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a webáruház a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.
3. Az írásbeli panaszt vállalkozásunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 5 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
4. A vásárló a vonatkozó jogszabályok keretein belül el nem intézett panaszával az alábbi fórumokhoz fordulhat: Panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz, amely a hatályos jogszabályok értelmében a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei:
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag. A webáruház székhelye szerinti területi fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei: Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály, Fogyasztóvédelmi Osztály Osztályvezető: dr. Lászlók Anett, Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54., Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308., E-mail: fogyved@nograd.gov.hu, Telefon: 06 (32) 511-116.
5. Panasz esetén lehetősége van a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján alternatív vitarendezési fórumként – fogyasztónak minősülő vásárló esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti – békéltető testülethez fordulni: A magyarországi békéltető testületek listáját itt találja: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek. A webáruház székhelye szerint illetékes Nógrád Megyei Békéltető Testület adatai: Név: Nógrád Megyei Békéltető Testület, Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4., Telefonszám: (32) 520-860, Fax száma: (32) 520-862, Elnök: Dr. Pongó Erik, Honlap cím: www.nkik.hu, E-mail cím: nkik@nkik.hu. A kérelem online is benyújtható: <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa> A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetőségei: Cím:1015 Budapest, Ostrom utca 23-25 Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75 Telefon: 06-1-457-7100 E-mail: info@nmhh.hu

A vásárló polgári jogi igényét a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény alapján hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt is rendezheti.

Rendelkezem utólagos elállási joggal?

Minden terméket egyedileg készítünk, személyre szabottan. A személyre szabott termékek esetén a Kormány a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény (továbbiakban: Fv.T.) 5. §-ának (c) értelmében a vevő nem gyakorolhatja elállási jogát. Ennek egészen egyszerű oka van, a saját igényeiteknek megfelelően kialakított termékek a továbbiakban már nem továbbértékesíthetőek. A további problémák és félreértések elkerülése érdekében mindenkit megkérünk, hogy nagyobb rendelések leadása előtt, egy próbarendelés formájában győződjetek meg a helyes méretekről és színekről. Ezzel elkerülhető, hogy szennyezzük a környezetünket egy sor feleslegesen legyártott termékkel, pólóval.

Mit tegyek, ha hibás terméket kaptam kézhez?

A gondos ellenőrzés ellenére ritkán előfordulhat, hogy hibás termék kerül kiszállításra. Ilyen esetekben, ha a minőségi hiányosságért a mi vagyunk a felelősek, a termékeket minden további nélkül kicseréljük, vagy visszatérítjük a vételárat. A visszaküldés következtében keletkező szállítási költségeket teljes egészében átvállaljuk. Ettől függetlenül a terméket bérmentesítve küldjétek vissza hozzánk, aminek a költségeit utólag megtérítjük. Megkérünk titeket, hogy értesítés nélkül ne küldjétek vissza terméket, előbb közöljétek velünk a hiba jellegét és a rendelés tranzakció számát e-mail formájában az itt látható címen: info@sepooffice.hu . Ezt követően a boltunk munkatársai azonnal felveszik veletek a kapcsolatot.

Hibás teljesítés

Az új Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157. §-ának hibás teljesítésre vonatkozó főszabálya szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. Fontos szabály, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely vonatkozó törvényi fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az új Ptk. is ismeri a hibás teljesítési vélelem fogalmát, ami azt jelenti, hogy fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Mindez a gyakorlatban azt jelenti, hogy hat hónapon belül felismert hiba esetén a bizonyítás terhe a vállalkozást terheli.

Kellékszavatosság

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy bármilyen termék eladásáról is legyen szó, a kötelezett (a termék eladója, a szolgáltatásnyújtást teljesítő fél) a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Az adásvételi szerződésekben az eladói pozícióban lévő fél ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak akkor még nem felismerhető (ezért nevezik rejtett vagy gyártási hibának).

Az eladó kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem, tehát a jóhiszemű eladó is felel a hibás teljesítésért a vevővel szemben. (A rosszhiszeműség a vevő esetleges kártérítési igényének érvényesítése szempontjából releváns körülmény.)

Termékszavatosság

Az új Ptk. vezette be a termékszavatosság fogalmát, ami azt jelenti, hogy a vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (azaz a termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

Közlési és igényérvényesítési határidők

A Ptk. szerint a fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

Jótállás

A jótállás – hétköznapi és közismert nevén „garancia” – azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól

csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

A jótállásnak két fajtája van:

- a jogszabályon alapuló, ún. kötelező jótállás, és
- a felek megállapodásán alapuló, ún. szerződéses jótállás.

Utóbbi esetben nem egy jogszabály kötelezi bizonyos termékek eladása esetén az eladó felet jótállás vállalására, hanem erre önként – jól felfogott piaci érdekből – kerül sor.

Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén

Az új Ptk. szerint a jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A jótállási igény érvényesítése

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

Kötelező jótállás esetén ez egy év, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó.

Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A szavatossági jogok sorrendje

Akár szavatosságra, akár jótállásra „hivatkozik” is a vevő hibás teljesítés esetén, őt az új Ptk. 6:159. § (2) bekezdése rendelkezése alapján négyféle ún. szavatossági jog illeti meg: a kijavítás / a kicserélés / az árszállítás / a vételár-visszatérítési igény (ún. elállás). Tehát kiemelten fontos, hogy kellékszavatossággal kapcsolatos, valamint a kötelező jótállás hatálya alá tartozó termék esetén felmerülő minőségi kifogás alkalmával is ugyanez a négyféle jogosultság illeti meg a fogyasztót.

Az új Ptk. szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a törvényben foglaltak szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az új Ptk. is tartalmazza azt a szabályt, miszerint jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A törvény rögzíti, hogy a kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ki viseli a költségeket?

Az új Ptk. 6:166. §-a szerint a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet – tehát a vállalkozást – terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosultat terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Milyen határidőn belül reklamálhatunk?

Az új Ptk. főszabálya szerint a jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén azonban a szavatossági idő hosszabb: a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

Fontos szabály, hogy nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetészerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Melyek azok az esetek, amikor az eladót nem terheli szavatossági kötelezettség?

Az új Ptk. 6:157. § (1) bekezdésében meghatározott rendelkezések tartalmazzák a szavatossági felelősség alóli mentesülés eseteit, miszerint a mentesülésre két esetben kerülhet sor:

- ha a hibát a jogosult a szerződéskötés időpontjában ismerte;
- ha a hibát a jogosultnak a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

Fontos, hogy az eladónak csakis a vevő által ismert hiba vonatkozásában nincs kellékszavatossági felelőssége – és csak az ilyen jellegű hibákra mondják jogszerűen az eladók, hogy ezekre nincs szavatosság (és nem lehet emiatt a terméket pl. kicseréltetni).

A kereskedők gyakran megkísérlik a hibás teljesítésért való felelősséget jogellenesen kizárni azzal a hivatkozással, hogy az akciós vagy leértékelt árura – mint egészre – nem jár szavatosság, illetőleg garancia. A

vonatkozó jogi előírások alapján azonban leértékelt (akciós) termékkel kapcsolatban is van helye minőségi kifogásnak a termék azon részére vonatkozóan, amely nem volt hibás, vagy hibás volt, de erről a fogyasztó nem tud(hat)ott.

Amennyiben utóbb a vevő a tájékoztatás körén kívül eső hiba miatt viszi vissza a terméket a boltba, úgy kifogását intézni kell, és jogszerűtlen elutasítani az igényét arra hivatkozással, hogy „leértékelt árura nincs szavatosság”. Példa: ha a mázsérülés miatt leértékelt agyagcserepet annak szétmállása miatt viszi vissza a vevő, úgy kifogását intézni kell, és a szétmállás miatt – amely olyan hiba, ami a rendeltetésszerű használatot kizárja – megilletik őt a szavatossági jogok.

Természetesen nincsen akadálya annak, hogy a kereskedő kizárja felelősségét a termék esztétikai hibája miatt, de amennyiben az ilyen esztétikai sérülés miatt akciósan (leértékelve) vásárolt új számítógép valamelyik részegysége a rendeltetésszerű használat során tönkremegy, úgy a fogyasztó emiatti minőségi kifogását alapozhatja a Ptk-ra vagy a kötelező jótállásra, függetlenül attól, hogy az esztétikai sérülés miatt leértékelt áron vásárolta a gépet.

Ki mikor mit bizonyít?

Lényeges különbség van a bizonyítási kötelezettség terén a két jogintézmény között. A jótállás körében – a jótállás mindkét fajtájának teljes időtartama alatt – a jótállásra kötelezett (az eladó) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a vevő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett.

Ezzel szemben a szavatosság körében fő szabály szerint a vásárló köteles bizonyítani „igazát”, vagyis azt, hogy a hiba oka már a vásárláskor megvolt a termékben és a hibát nem a vevői rendeltetéssel ellenes használat okozta. Szavatosságnál azonban fontos, a fogyasztói szerződésekre irányadó – és a fő szabály alól kivételt képező – szabály, miszerint a teljesítéstől számított 12 hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell (úgy kell tekinteni), hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában is megvolt. Ennek értelmében az első hat hónapban jelentkező kellékhány miatti felelősség alól az eladó fél csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az eladáskor a termék hibátlan volt, tehát a hiba oka a teljesítés után, a termék nem rendeltetésszerű használata miatt keletkezett.

Tehát a jótállás teljes időtartama és a szavatossági idő első 12 hónapja alatt egyaránt a kötelezettet (az eladót) terheli a bizonyítás, azaz csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kiemelendő azonban, hogy csakis a Ptk. szerinti fogyasztói szerződésekre áll ez a vélelem szavatosság esetén, így a Ptk. alapján fogyasztónak nem minősülő vevőre nem vonatkozik ez a szabály. Ahhoz ugyanis, hogy a teljesítést követő 12 hónapon belül felismert hiba esetén a fogyasztónak nem minősülő vevő sikeresen érvényesíthesse a szavatossági jogait, bizonyítania kell, hogy a hiba oka már a teljesítéskor megvolt.

Kivétel a kivétel alól, vagyis nem irányadó a hivatkozott vélelem, tehát bizonyítás terheli mégis a fogyasztót a szavatosság első 12 hónapjában is, amennyiben a vélelem a dolog természetével, vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Kelt: Salgótarján, 2022.09.01.